



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Harmonogram szkolenia

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Nazwa i numer projektu: „Doskonalenie kadr instytucji rynku pracy” nr FEWM.07.03-IP.01-0002/24

Nazwa szkolenia: „Praca z trudnym klientem”

Termin realizacji: 15.12.2025-16.12.2025

Miejsce realizacji zajęć: Hotel Anders ul. Spacerowa 2, 14-133 Stare Jabłonki

Trener/Wykładowca: Anna Chojnacka – Baranik

Data	Godzina realizacji zajęć od-do	Temat zajęć
I dzień zajęć		
15.12.2025	08.00 – 08.30	Otwarcie szkolenia i wprowadzenie: Powitanie uczestników, cele, efekty kształcenia i kontrakt
15.12.2025	08.30 – 10.00	Wprowadzenie do tematyki trudnych klientów: - Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. - Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. - Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta.
15.12.2025	10.00 – 10.15	<i>Przerwa</i>
15.12.2025	10.15 – 11.45	Działania prewencyjne – lepiej zapobiegać niż leczyć: - Identyfikacja przyczyn trudnych sytuacji – diagram Ishikawy, metoda 5Way. - Obszary działań prewencyjnych – siatka celów. - Ćwiczenie – plan prewencyjny.
15.12.2025	11.45 - 12.00	<i>Przerwa</i>
15.12.2025	12.00 - 12.45	Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji: - Emocje – definicja, natura. - Stres – rodzaje, skala stresu społecznego. - Praca z intencją.
15.12.2025	12.45 - 13.30	Komunikat „JA” i asertywna odmowa – precyzyjne wyrażanie stanowiska: - Komunikat „JA”. - Asertywna odmowa. - Agresja, uległość, asertywność.
15.12.2025	13.30 – 14.30	<i>Przerwa obiadowa</i>
15.12.2025	14.40 - 16.00	Obiekcje, zastrzeżenia, wątpliwości Klienta – metody pokonywania: - Skąd biorą się obiekcje i wątpliwości?. - Procedura „Aikido” w rozmowie z klientem. - Metoda LEAR (Listen – Empathize – Acknowledge/Apologize – Resolve) – jak prowadzić rozmowę z klientem, który zgłasza obiekcje lub pretensje. - DE-ESC (De-Escalation). - Przykłady konkretnych technik.



II dzień zajęć		
16.12.2025	08.00 – 09.30	Konflikt jako trudna sytuacja w relacji z Klientem: • Czym jest konflikt?. • Rodzaje konfliktów i metody rozwiązywania. • Autodiagnoza stylu reagowania.
16.12.2025	09.30 – 09.40	<i>Przerwa</i>
16.12.2025	09.40 – 11.10	Rola przekonań i nastawienia w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami: • Czym są przekonania?. • Model ABCD (Ellis) – podejście racjonalne do trudnej sytuacji. • Pętla przekonań – wzmocnienie vs. autodestrukcja. • Zamiana przekonań negatywnych na wspierające.
16.12.2025	11.10 – 11.20	<i>Przerwa</i>
16.12.2025	11.20 – 12.50	Analiza potrzeb klienta i budowanie zaufania – pytania otwarte i aktywne słuchanie: • Zaawansowane pytania otwarte w kontekście pracy urzędnika (pomoc w zrozumieniu sytuacji społeczno-zawodowej klienta). • Budowanie zaufania. • Aktywne słuchanie (parafraza, potwierdzenie, odzwierciedlanie).
16.12.2025	12.50 – 13.30	<i>Przerwa obiadowa</i>
16.12.2025	13.30 – 15.00	Kontakt z trudnym Klientem w formie telefonicznej i pisemnej – wizerunek urzędnika, spójne zasady i finalne wskazówki: • Rozmowa telefoniczna z trudnym klientem – zasady i ćwiczenia. • Komunikacja pisemna i rozpatrywanie skarg – jak pisać do trudnego klienta. • Wizerunek Urzędnika – pierwsze wrażenie robi się tylko raz. • Komunikacja z klientem agresywnym i manipulującym – procedury bezpieczeństwa.
16.12.2025	15.00 – 16.00	Walidacja kompetencji